



MIT WORK@HOME ZUM ERFOLG

Dienstleister virtcom bewältigt Herausforderungen in der Kundenservice Branche mit einem modernen Telearbeit-Business-Modell. *TeleTalk* fragte nach, wie es in der Praxis funktioniert.

TeleTalk: Herr Mühlberg, was war für Sie der Grund, als Dienstleister mit Telearbeitsplätzen zu starten?

Jens Mühlberg: Ich profitiere von über 20 Jahren Erfahrung innerhalb der Call Center-Branche – in unterschiedlichsten Unternehmen. Alle hatten, insbesondere in den letzten Jahren, mit denselben Problemen zu kämpfen: Sie finden keine Mitarbeiter, haben hohe Krankenquoten sowie eine starke Fluktuation, und die Produktivität der Agenten ist häufig zu niedrig. Dies wirkt sich negativ auf die Kundenzufriedenheit aus. Ich war der Meinung, es müsse ein Business-Modell

geben, das diesen Herausforderungen entgegenwirken kann und trotzdem ausgezeichnete Qualität ermöglicht. Und das gibt es: hybrides work@home.

Was bedeutet „hybrides work@home“?

Hybrides work@home ist die Kombination aus virtuellen und stationären Präsenzzeiten. Prozesse, die den persönlichen Kontakt erfordern, wie die Bewerberauswahl und die Erstausbildung, erfolgen im stationären Drop-In Center, wie wir unser Büro nennen. Die Serviceprozesse werden hauptsächlich im Home Office der Agenten ausgeführt – ergänzt durch feste monatliche Präsenzzeiten

von 1-2 Tagen für die Aus- und Weiterbildung sowie den Austausch untereinander. Denn trotz Fokus auf die Arbeit von Zuhause aus sind uns der Teamgedanke und der persönliche Kontakt sehr wichtig.

Die Rekrutierung von Mitarbeitern ist für Dienstleister ein Riesenproblem. Gilt das auch für Ihr Geschäftsmodell?

Wir haben keinerlei Rekrutierungsproblemen. Ein klassisches Call Center kann in letzter Zeit maximal seine Fluktuation ausgleichen. Bei uns sieht das anders aus – alleine im Mai 2017 gingen über 120 Bewerbungen ein. Der Grund liegt darin, dass wir ein attraktiver Arbeitgeber sind, der den Mitarbeitern zahlreiche Benefits ermöglicht. Hierzu zählen flexible Arbeitszeiten, kaum Arbeitswege, Gehälter über dem Mindestlohn und leistungsbezogene Bonus-Zahlungen. Zudem können wir Bewerber berücksichtigen, die qualifiziert sind, aber aufgrund besonderer Herausforderungen, wie der Pflege von Angehörigen, Kinderbetreuung oder geringer Mobilität, nur schwer einen Job finden würden.

Wie wirkt sich das Telearbeitmodell auf Faktoren wie Krankenstand und Mitarbeiterzufriedenheit aus?

Positiv! Unsere hohe Mitarbeiterzufriedenheit bringt eine Reihe weiterer Vorzüge mit

sich, wie eine um bis zu 50 Prozent geringere Fluktuation verglichen mit herkömmlichen Call Centern sowie niedrigere Krankenquoten. Unsere Krankenquote beträgt in 2017 6,34 Prozent und in den letzten drei Monaten 4,2 Prozent – der Branchenbenchmark gemäß Studien liegt bei etwa acht Prozent, tatsächlich jedoch deutlich darüber. Abgesehen davon schlägt sich die Mitarbeiterzufriedenheit zudem in einer höheren Motivation und damit einer höheren Servicequalität nieder, was wiederum dem Kunden zugutekommt.

JENS MÜHLBERG

ist Gründer und Geschäftsführer der virtcom GmbH. Als Geschäftsführer konzipierte und verantwortete er in Deutschland das erste große virtuelle Contact Center mit hybridem Organisationsmodell, bevor er im Jahr 2015 die virtcom GmbH gründete.



E-Mail: jens.muehlberg@virtcom.de
Telefon: +49 (0)30 9599 868 31

Sind Agenten über work@home produktiver?

Natürlich. Dies lässt sich ganz einfach mit unserer bedarfsgerechten Ressourcenplanung erklären. Ich nenne Ihnen ein Beispiel: Der Mitarbeiter im klassischen Call Center hat beispielsweise eine Schicht von 9.00 bis 16.00 Uhr. Für diese Zeit muss der Auftraggeber bezahlen, auch wenn gerade kein Kunde anruft. Bei den auslastungsoptimierten Contact Center-Services von virtcom hingegen arbeiten die Agenten überwiegend nur dann, wenn es erforderlich ist, und steigen erst wieder ein, sobald ausreichend Kontaktvolumen vorhanden ist. So erreichen wir eine nahezu unschlagbare Anwesenheitsproduktivität von 90-95 Prozent. Zum Vergleich: Das Branchenmittelmaß beträgt etwa 70 Prozent. Dank innovativer, minutengenaue Abrechnungsmodelle ist auch unsere fakturierbare Produktivität mit rund 80 bis 85 Prozent signifikant höher als der Durchschnitt.

Was sind für Sie die größten Herausforderungen bei der Umsetzung solcher Projekte?

Unsere technischen Anforderungen zum Beispiel sind komplex. Wer work@home umsetzen möchte, benötigt mehr als Notebook und VPN für die Agenten. Vielmehr ist eine ganzheitliche Virtualisierungslösung von Nöten, die den Datenschutz vollständig gewährleistet und sämtliche Prozesse abbilden kann. Ein weiterer wichtiger Punkt: Die Einführung von work@home geht nicht nebenbei. Neben Virtualisierungsexpertise sind deshalb ein dediziertes Team, etwa sechs Wochen Vorbereitungszeit, drei

bis sechs Monate für den Piloten sowie ein professionelles Projektmanagement notwendig. Am Ende ist aber alles lösbar.

Welche Kontrollmöglichkeiten gibt es beim work@home-Modell?

Unsere Erfahrung zeigt, dass man die work@home-Agenten (WAHA) deutlich besser kontrollieren kann als im klassischen Call Center. Über unsere Virtualisierungsplattform halten wir sämtliche Aktivitäten der WAHA in Echtzeit fest und können einen 100 Prozent transparenten Leistungsnachweis erbringen. Das System erkennt, wann der Mitarbeiter im Einsatz ist, wann er Pause macht oder ob unbekannte Abwesenheiten des Agenten auffallen. So stellen wir sicher, dass die geforderte Leistung auch tatsächlich erfolgt und wir das Leistungs- und Qualitätsversprechen, das wir gegenüber unseren Auftraggebern abgegeben haben, einhalten können.

Viele Unternehmen äußern Sicherheitsbedenken bei work@home-Modellen. Teilen Sie die?

Nein! Die Telearbeit steht klassischen Call Centern gegenüber hinsichtlich Sicherheit nicht nach. Im Gegenteil: Der Datenschutz hat oberste Priorität. Unterstützt werden wir hier auch von Fachleuten wie dem Rechtsexperten Felix Prömel von der junokai GmbH, mit der ich die virtcom GmbH gründete. So verfolgen wir ein ganzheitliches Konzept für Datensicherheit, das Organisation, Prozesse, Technologien und Mitarbeiter einschließt. Unsere Organisation und Prozesse erfüllen sämtliche Vorgaben – von der fachkundigen Authentifizierung der

Agenten über Datenschutz-Schulungen bis hin zu verschlüsselter Datenübertragung und Technologien, die unter anderem die Erstellung von Screenshots, das Speichern von Daten oder auch einen Ausdruck von Daten verhindern.

Für welche Unternehmen ist hybrides work@home interessant?

Zunächst einmal für alle, die einen Kundenservice haben oder etablieren möchten. Darüber hinaus sind uns ein partnerschaftliches Miteinander und gegenseitige Wertschätzung wichtig – nicht nur unseren Mitarbeitern, sondern auch den Kunden gegenüber. Letztlich wird das Geschäft von Menschen gemacht, und nur wenn die Chemie stimmt, kann man gemeinsam erfolgreich sein. Wir adressieren Unternehmen jeder Größe, vom Großkonzern bis zum Startup. Besonders gerne arbeiten wir mit Firmen zusammen, die aufgeschlossen für Neues sind. Dies ist oft bei kleineren und mittleren

„Die neue Datenschutz-Grundverordnung der EU (DSGVO), die am 25. Mai 2018 in Kraft tritt, stellt auch die Call Center-Branche vor neue Herausforderungen. virtcom ist darauf bestens vorbereitet und erfüllt sämtliche Voraussetzungen für den nach den neuen Regeln erforderlichen Nachweis eines funktionsfähigen Datenschutz-Managements und damit verbundene Prozessanpassungen. Damit ist der work@home-Ansatz auch nach der DSGVO vollständig umsetzbar.“



Felix Prömel ist Berater und Datenschutzexperte bei der junokai GmbH

Unternehmen der Fall, aber auch bei Konzernen mit einem sehr saisonalen und tagessaktuellen Peak-lastigen Geschäft. Wir sehen uns als idealen Businesspartner, um gemeinsam neue Wege zu gehen und zusammen mit dem Kunden zu wachsen. Zudem unterstützen wir als Berater andere Unternehmen bei der Einführung von hybridem work@home im Kundenservice.

Vielen Dank für das interessante Gespräch, Herr Mühlberg, und weiterhin viel Erfolg.